

강비서 : 전무님, 12월 첫 번째 주 토요일(5일) 오전 6~7시 사이에 KY CC Mountain 코스를 예약하도록 하겠습니다. 그리고 이번 주 목요일 11시 미팅은 7명 이상 참석 가능한 회의실로 예약하고 12시 30분에 일식당 '모모'에 예약한 뒤 재무팀 TFT에도 공지하겠습니다. 마케팅팀 자료는 바로 확대 복사해서 올려 드리겠습니다. 혹시 더 지시하실 일 있으신가요?

- ① KY 컨트리클럽(Country Club) 코스 확인
- ② 식당 룸(room) 예약 여부 확인
- ③ 회의장소 및 오찬 여부 확인
- ④ 컬러 혹은 흑백 복사 확인

17. 다음 중 비서가 상사의 보고 및 지시 업무 수행 시 지켜야 할 집무실 출입 예절에 관한 설명으로 옳은 것은?

(가) 상사가 호출하며 집무실에 들어갈 때는 복장, 머리 상태, 신발 등이 잘 갖추어져 있는지 신속히 살핀다.
 (나) 집무실이 닫혀 있는 경우 노크를 두 번 함으로써 상사에게 지금 들어가리라는 것을 암시한다.
 (다) 상사의 지시를 받을 경우 상사 정면에 서서 지시를 받는다.
 (라) 지시를 받고 지시 내용 확인이 끝난 후에는 가벼운 인사(목례)를 하고 두세 걸음 뒷걸음질을 한 뒤 문을 열고 나온다.
 (마) 문이 닫힐 때까지 집무실 문고리를 잡고 조용히 문을 닫는다.

- ① (가), (나), (다), (라), (마) ② (가), (나), (라), (마)
- ③ (가), (나), (다), (마) ④ (가), (나), (다), (라)

18. 비서의 화법으로 가장 적절한 것은?

- ① "사장님, 예정보다 회의가 많이 길어졌습니다. 수고 많으셨습니다."
- ② "사장님, 오늘 교통체증이 심해 늦었습니다. 죄송합니다."
- ③ "사장님의 말씀이 있으시겠습니다."
- ④ "사장님, 영업부 김상경 부장님은 현재 외근중입니다."

19. 상사가 업무를 효율적으로 수행할 수 있게 하기 위해서 비서는 상사의 다양한 정보를 관리하게 된다. 다음 중, 비서가 할 수 있는 상사의 다양한 정보관리와 가장 관련이 없는 것은 어느 것인가?

- ① 상사의 신상 카드를 작성한다.
- ② 상사의 사번, 신용 카드 번호와 각각의 만기일을 체크한다.
- ③ 상사의 여권번호, 만기일, 항공사 및 각종 마일리지 번호와 적립 상황을 최신의 정보로 유지하도록 한다.
- ④ 상사의 인사 기록 카드 관리를 담당한다.

20. 최비서는 상사를 대신하여 경조사업무를 수행하는 일이 빈번하다. 이때 최비서가 지켜야 할 조문 예절 중 가장 바람직

하지 않은 것은?

- ① 헌화시에는 꽃은 오른손으로 받아 왼손을 위에 살짝 얹고 꽃이 오른쪽으로 오도록 받은 후, 헌화대 앞에서 묵례하고 시계 방향으로 돌려 줄기를 영정 앞쪽으로 향하게 한다.
- ② 상제에게 자신이 상사를 대신하여 왔음을 밝힌다.
- ③ 조문 복장을 하지 못할 상황이면 차분한 느낌의 평상복을 입는다.
- ④ 조객록에 자신의 이름을 적은 후 조문을 한다.

2과목 : 경영일반

21. 다음 중 인공지능, 사물인터넷, 빅데이터 등과 가장 연관성이 높은 경영환경요소는 무엇인가?

- ① 기술적환경 ② 사회적환경
- ③ 경제적·법적환경 ④ 경쟁적환경

22. 다음의 내용은 무엇을 설명하는 것인지 다음 보기 중 가장 적합한 것은?

주식회사의 경우, 수많은 주주들의 경영권 위임을 받은 경영자들은 주주의 부를 극대화하기 위해 최선을 다해야 하지만, 자신의 이익이나 실속을 채우기 위해 기업의 자원을 낭비하는 도덕적 해이를 일으키기도 한다.

- ① 고위험투자 문제 ② 대리인 문제
- ③ 주주 문제 ④ 특허 문제

23. 글로벌 경영에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 글로벌 경영이란 다른 나라와 관계를 갖는 모든 기업경영 활동을 뜻한다.
- ② 글로벌 경영은 지구를 하나의 활동무대로 생각하여 전략, 생산, 마케팅, 인력, 재무 등의 기능들을 전 세계에 걸쳐 수행하는 경영방식을 말한다.
- ③ 글로벌 환경에서 적절한 리더십은 현지법인이 위치하고 있는 국가의 가치관 및 태도에 대해 이해하는 것이다.
- ④ 전 세계적으로 자유화와 개방화의 물결이 일어나면서 무역장벽이 높아지고 있으며, 경영의 글로벌화가 신속하게 진행되고 있다.

24. 다음은 경영환경에 대한 설명이다. 이 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기업은 자신이 속한 환경과는 분리해서 존재할 수 없기에 단독으로 활동할 수 없다.
- ② 국가는 기업이 경영활동을 하게 해주거나, 감시하는 기업의 환경요인이다.
- ③ 기업은 외부환경과 상호작용을 할 필요 없는 폐쇄 시스템이다.
- ④ 기업은 환경변화에 끊임없이 대응해야한다.

25. 기업 인수합병에 관한 다음 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인수는 한 기업이 다른 기업의 경영권을 매입하는 것을 의미하고, 합병은 두 개 이상의 기업이 합쳐 하나의 기업이 되는 것을 말한다.
- ② 동종업계에서 원료공급업체나 유통판매회사와 합하여 공급 사슬로 엮어 놓으면 수평합병이다.

- ③ 기업인수는 기존 기업이 보유한 유리한 조건을 그대로 향유 할 수 있다는 이점이 있다.
- ④ 우리사주조합의 지분율을 높여 좀 더 많은 의사결정권을 확보하는 경우, 인수합병을 방어하기 위한 수단이 된다.

26. 다음 중 주식회사의 특징에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 주식회사는 소수의 출자자로부터 자본을 모으는 것이 아니라 널리 일반 대중에 산재하는 자본으로 대규모의 자본을 조달하는 기업형태이다.
- ② 주식회사는 회사의 지분 또는 주식 모두가 개인 일인 독점소유에 속한다.
- ③ 주식회사의 주주는 주주총회에 참석하여 의결권을 행사할 수 있으며, 이익배당을 청구할 수 있다.
- ④ 주식회사는 주식의 발행으로 설립된 회사이다.

27. 중소기업의 특징에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 우수한 인력과 자금의 확보가 용이하다.
- ② 넓은 시장을 대상으로 전국적인 인지도를 얻기가 쉽다.
- ③ 대량 생산을 통해 규모의 경제를 얻는다.
- ④ 고용에서 차지하는 비중이 높아 고용증대에 효과가 크다.

28. 다음 중 지식경영에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 지식경영은 조직 구성원 개개인의 지식이나 노하우를 활용하는 경영기법이다.
- ② 암묵지는 문서나 매뉴얼처럼 여러 사람이 공유할 수 있는 지식이다.
- ③ 형식지와 암묵지는 상호작용을 하면서 지식이 확장, 공유된다.
- ④ 지식은 형식지와 암묵지로 구분된다.

29. 다음 중 경영통제의 유형에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 종업원을 생산활동에 투입하기 전에 교육이나 훈련하는 것은 사전통제에 해당한다.
- ② 일선 감독자들이 작업진행상황을 직접 측정하고 수정하는 것은 동시통제에 해당한다.
- ③ 사후통제는 작업종료 후 이루어지는 통제활동으로 결과변경이 불가능하며 피드백만 가능하다.
- ④ 미래 예측이 어려운 시장에서는 사후통제보다 사전통제를 충분히 함으로써 통제의 효과를 높이고 비용을 줄일 수 있다.

30. 조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 신념, 이념, 관습 등을 총칭하는 것으로 조직과 구성원의 행동에 영향을 주는 기본적인 요인을 무엇이라 하는가?

- ① 조직 구조 ② 제도
- ③ 비전 ④ 조직문화

31. 다음 중 리더십에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 리더십은 비전이나 목표를 달성하도록 집단에게 영향력을 발휘할 수 있는 능력으로 정의한다.
- ② 리더십 이론은 특성이론, 행동이론, 상황이론으로 발전하였다.
- ③ 상황이론은 유일한 이상적인 리더의 형태가 있다고 보고 이상적 리더십 유형을 규명하려고 한다.

- ④ 혁신적 리더십은 부하들로 하여금 스스로의 관심을 조직발전 속에서 찾도록 영감을 불러 일으켜주며 새로운 창조와 혁신을 할 수 있도록 비전을 제시하는 리더십이다.

32. 다음 동기부여의 내용이론과 관련된 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 매슬로우이론에 의하면 인간의 욕구는 생리적 - 안전 - 애정 - 존경 - 자아실현 등 5가지단계로 계층화되어있다.
- ② 맥클리랜드는 인간의 욕구 중 성취욕구, 권력욕구, 친교욕구를 주로 연구하였고 그 중 친교욕구가 가장 중요하다고 주장하였다.
- ③ 앨더퍼는 인간은 동기요인과 위생요인 2가지의 욕구를 가지고 있다고 주장하였다.
- ④ 허즈버그는 ERG이론에서 욕구가 충족되면 상위욕구에 대한 욕망이 커지지만 목표가 좌절되면 하위욕구에 대한 욕망이 증가한다고 주장하였다.

33. 다음의 마케팅 기법의 설명 중, 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 다이렉트마케팅-때와 장소를 가리지 않고 잠재적인 고객 또는 기존고객 정보를 확보하여 고객과 직접 1:1로 상대하여 거래를 유도하는 것을 목적으로 하는 기법
- ② 데이터베이스마케팅 - 기업이 고객정보를 수집하여 컴퓨터에 입력하여 데이터베이스를 만든 다음 이 자료를 이용하여 마케팅활동을 하는 기법
- ③ 텔레마케팅 - 원거리에 있는 잠재구매자에게 직접 방문하여상품정보를 제공하고 구매를 유도하는 마케팅 기법
- ④ 텔레비전 홈쇼핑 - 케이블 TV 홈쇼핑채널에서 방송한 상품 정보를 보고 구매자가 전화를 걸어 상품을 주문하도록 유도하는 판매방법

34. 다음을 설명하는 가장 적절한 용어는 무엇인가?

기업이 고객의 거래정보와 모든 고객접점에서 얻어지는 접촉정보들을 통합적으로 분석 및 관리하고 이를 영업 및 마케팅 활동에 전략적으로 활용함으로써 고객이탈을 방지하고 고객의 평생가치 및 기업의 수익기여도를 극대화하는 경영활동

- ① 고객만족관리(CSM-Customer Satisfaction Management)
- ② 고객관계관리(CRM-Customer Relationship Management)
- ③ 컴퓨터통합생산(CIM-Computer Integrated Manufacturing)
- ④ 공급사슬관리(SCM-Supply Chain Management)

35. 다음의 공식조직과 비공식조직에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 공식조직은 어떤 목적을 위한 인위적 조직이다.
- ② 공식조직과 비공식조직은 서로 보완적·축적적인 상호작용을 함과 동시에 대립적으로도 작용한다.
- ③ 비공식 조직은 개인들의 학연, 지연, 기호 등에 의한 자연 발생적 조직이다.
- ④ 비공식 조직은 종업원들에게 만족감을 낮추며 기업성과와는 전혀 상관없다.

36. 기업의 수익성을 나타내는 지표 중 하나인 자기자본이익률(ROE)을 계산하는 산식으로 가장 옳은 것은?

- ① 당기순이익/자기자본×100 ② 매출액/자기자본×100
- ③ 주당배당액/자기자본×100 ④ 매출액/총자산×100

37. 주택을 담보로 하여 금융기관으로부터 일정기간 일정금액을 연금식으로 지급받는 장기주택저당대출제도는 다음 중 무엇인가?

- ① 역모기지론(reverse mortgage loan)
- ② 모기지론(mortgage loan)
- ③ 머니마켓펀드(MMF)
- ④ 하드론(hard loan)

38. 다음의 수요를 결정하는 요인에 대한 설명 중, 보완재에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 커피가격이 상승하면 상대적으로 저렴해진 녹차에 대한 수요가 증가한다.
- ② 쌀에 대한 수요는 설탕 값이 상승하더라도 거의 변화하지 않는다.
- ③ 조각케이크에 대한 수요는 커피 값이 상승하면 감소한다.
- ④ 수박가격이 상승하면 참외에 대한 수요가 증가한다.

39. “첨단 디지털기기에 익숙한 나머지 뇌가 현실에 무감각 또는 무기력해지는 현상”을 다음 중 무엇이라고 하는가?

- ① 스낵브레인 ② 팝콘브레인
- ③ 챗봇브레인 ④ 프레브레인

40. 다음 중 인사관리와 관련된 활동에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인사관리란 조직에서 인적자원을 관리하는데 관련된 모든 기능과 활동을 의미하는 경영활동의 한 과정을 의미한다.
- ② 인력수요를 예측하기 위해서는 직무분석 기법을 활용하는데, 직무분석을 위해서는 직무기술서와 직무명세서를 활용할 수 있다.
- ③ 직무조사표에 의해 관련 직무에 관한 제 항목을 상세하게 기술하여, 직무분석내용을 정리한 후 그 요점을 기술한 문서가 직무기술서이다.
- ④ 직무기술서는 직무 및 그 직무에 필요한 항목 및 요건만을 개인적 자격에 중점을 두어 작성한 양식을 의미한다.

3과목 : 사무영어

41. Choose the one which does not correctly explain the abbreviations.

- ① ATM : Automated Teller Machine
- ② CPA : Certified Processing Accountant
- ③ CV : Curriculum Vitae
- ④ MOU : Memorandum of understanding

42. 다음은 네 명이 각각 자신의 직업을 묘사하는 인터뷰 내용이다. 보기 중 가장 잘못 연결된 것을 고르시오.

① Julia : We have offices in a lot of countries, so often I only have to arrange the shipping. When there is no local office, I take care of marketing our products and packaging them, as well as arranging shipping.

② Sam : I am in charge of doing the department's accounts, and I often have to present accounting reports. I report to the Chief Accountant.

③ Andy : I report to the Purchasing Manager. I am responsible for finding the goods we need like computers, printers, etc. and getting a good price for them. I also make sure the suppliers deliver on time.

④ Trisha : I work part-time at the reception so mainly I have to pass the incoming calls to the company, then I receive visitors with appointments.

- ① Julia - Export Officer Manager
- ② Sam - Accountant
- ③ Andy - Director of Human Resources
- ④ Trisha -Receptionist

43. 다음 빈칸에 들어갈 단어들끼리 바르게 연결된 것은?

A : Excuse me, where is the newstand in this hotel?

B : Oh, it's on the (A)_____ floor, (B)_____ the right of the elevator.

- ① (A) 2th - (B) to ② (A) 2nd - (B) to
- ③ (A) 2nd - (B) of ④ (A) 2th - (B) of

44. Read the following phone conversation and choose one which is the most grammatically correct.

A : Hello. @I'm Mr. Jackson's secretary. May I talk to Mr. Martin's secretary?

B : This is she speaking.

A : Mr. Jackson @like to see Mr. Martin sometime next week.

B : Well, let's see... either Monday @nor Thursday would be fine.

A : Monday would be @preferable. Would that be O.K. with Mr. Martin?

B : Yes, that's good.

- ① a I'm ② b like
- ③ c nor ④ d preferable

45. Choose the correct inside address in a business letter.

- ① Mr. Robert Wilkinson
Sunshine Hotel
Reservation Manager
8 Hillside Street
Albany, NY 90221
- ② Dear Mr. Robert Wilkinson/Reservation Manager
Sunshine Hotel
8 Hillside Street
Albany, NY 90221

③ Mr. Robert Wilkinson
8 Hillside Street
Albany, NY 90221
Sunshine Hotel
Reservation Manager

④ Mr. Robert Wilkinson
Reservation Manager
Sunshine Hotel
8 Hillside Street
Albany, NY 90221

46. 다음은 어떤 종류의 문서를 설명한 것인가?

- Write your career objective
- Highlight your main skills and experience
- Emphasize your personal attributes
- Motivate the reader into wanting to know more

- ① letter of collection ② resume
- ③ letter of complaint ④ invitation

47. 아래 편지 봉투의 빈 칸에 들어갈 수 없는 것을 하나 고르시오.

Rose Beauty Supply 58 South State Imperial City, CA91480	stamp Registered
	Ms. Amanda Green Manager Dream Research 332 E. Fox Street Philadelphia, PA 23450

- ① Confidential ② Urgent
- ③ Special Delivery ④ Private

48. Choose the Korean expression which is not matching with the English Part.

- ① I need to wrap it up for today. → 오늘 일과를 시작해야겠어요.
- ② Refer to the quarterly report for the last year. → 작년 분기별 보고서를 참조하세요.
- ③ Just for your information, I am forwarding this email. → 정보를 참조하시라고 이메일을 전송합니다.
- ④ I would like to take tomorrow off. → 내일 하루 쉬고 싶은데요.

49. Which of the followings is the most appropriate to fill the blank ㉓ in the e-mail below?

To: Jane Kim<jkim20@hanmail.com>
From: Alan Kimball<booking@willows.com>
Date: September 1
Subject: Request for reservation

Dear Ms. Kim,

Referring to your e-mail requesting reservation for a group of 18, we regret to inform you that we are unable to book you for tomorrow night. To guarantee a table for such a large group, making reservation at least one week in advance is advised. We hope to be ㉓ again soon and appreciate your patronage as always.

- ① for service ② with service
- ③ of service ④ to serve

50. Read the following message and choose one which is not true.

To: All Salesman
Subject: The Year-End Sales Conference
From: Mr. Park's secretary

The last sales conference for 2015 will be held on Monday, December 29th 10:00a.m. until 4:00p.m at the Headquarter. Lunch will be provided.

The agenda will be mailed by the end of November. If you have any items to be included, please forward them to me by November 20th. If you are unable to attend the meeting, please call 321-1234 (area code 042) no later than November 30th.

- ① The conference will be held at the head office for six hours.
- ② The organizer of the conference will serve lunch for all participants.
- ③ The participants will receive the agenda in the middle of November.
- ④ An absentee list will be collected no later than the end of November.

51. Choose one which is the most appropriate answer regarding the following conversation.

A : Is there something you would like to tell me?
B : The meeting is scheduled from 2:00 this afternoon. The Vice President wants you to report on this department's earning for the last quarter.
A : Oh, that's right. I almost forgot.
B : Would you like to hold the meeting here or in the conference room?
A : Let's use the conference room.
B : Okay. I'll make the arrangements.

- ① 부사장은 회의를 2시로 바꾸기를 원한다.
- ② 회의는 회의실에서 열릴 것이다.
- ③ 부사장이 지난 분기 수익에 대해 보고할 것이다.
- ④ A는 회의실을 예약하고 회의준비를 할 것이다.

52. According to the following itinerary, which one is not true?

Itinerary for Mr. George Smith
(June 14-16, 2017)

Monday, June 14
20:30 Arrive at Incheon via CX881.
(pick up by S.K. Kim, MD and T.K. Lee, driver)
23:00 Check in Seoul Grand Hotel

Tuesday, June 15
1:00 Lunch with S.K. Kim & Y.J. Lee, Tower Restaurant
3:00 Management Meeting, Conference Room
5:00 Seoul Office Tour
6:30 Dinner with Phillip Eisner, President,
Bain Life Insurance, Han Restaurant

Wednesday, June 16
7:00 Breakfast with Frank Jameson, Banana Grill
9:00 Leave for Incheon Airport
12:30 Depart via CX921

- ① Mr. Smith will be staying at Seoul Grand Hotel for 2 nights.
- ② Mr. Smith doesn't have any appointment scheduled on Tuesday morning.
- ③ Mr. Smith will be touring the Seoul office after Management Meeting.
- ④ Mr. Smith will be leaving Incheon Airport at 9 in the morning on June 16.

53. According to the conversation, which one is the most true sentence?

Secretary : How may I help you?
Visitor : Could you stamp your company name on my parking ticket?
Secretary : Definitely.
Visitor : It was really hard to find a parking spot today. What was worse, I was not allowed to park on the ground level.
Secretary : Ah, we're sorry. Our parking lot is very limited. When you can not find a parking spot, you can use the public parking lot next to this building. You can get three hours of free parking.
Visitor : Oh, I see. Thanks.

- ① The visitor could park on the ground level of this building for free today.
- ② It was difficult for the secretary to find a parking spot today.
- ③ The visitor got a ticket for a parking violation.
- ④ This building doesn't provide enough parking space for all of the visitors.

54. Read the following conversation and choose the most

appropriate set for the blank ㉠, ㉡ and ㉢.

Visitor : Good afternoon.
Secretary : Good afternoon. May I help you?
Visitor : I'm Bill Yoon. I'd like to meet with Mr. Hong.
Secretary : I'll see if he is ㉠_____ now.
Would you wait for a moment, please?
Visitor : Certainly. (after a couple of minutes)
Secretary : I'm afraid he is ㉡_____ right now.
May I ask what your visit is in ㉢_____ to?
Visitor : I am a Marketing Manager from AR Company. I came here to give him our up-to-date brochure. Can I leave it here?
Secretary : Of course. I will hand it to him later.
Visitor : Thanks a lot.

- ① ㉠ all right - ㉡ available - ㉢ regard
- ② ㉠ certain - ㉡ unoccupied - ㉢ about
- ③ ㉠ available - ㉡ occupied - ㉢ regard
- ④ ㉠ in stock - ㉡ free - ㉢ about

55. Fill in the blank ㉠ with the most appropriate phrase.

Caller : This is Anthony Parker of TLC Company calling from Seattle.
Could you put me through to Ms. Yang?
Secretary : I'm sorry, but she's on another line.
Would you hold for a few minutes or do you want her to get back to you after she finishes her call?
Caller : I'd appreciate it ㉠_____ as soon as possible.
Secretary : OK, Mr. Parker, what's the name of the company again?
Caller : It's T as in 'tango', L as in 'lima', and C as in 'chalie'.
Secretary : I see, and your phone number?

- ① if she rings me back ② when she calls me back
- ③ for her to give me a call ④ returning my call

56. Read four sets of dialogue and choose one which does not match each other.

- ① A : May I ask who's calling, please?
B : This is Caron Green from IBG.
- ② A : Could I leave a message?
B : I'm sorry but I did not catch your name.
- ③ A : I'm sorry. My phone was out of order.
B : Oh, is it fixed now?
- ④ A : I'm afraid he's in a meeting at the moment.
B : What time do you expect it to be over?

57. According to the conversation, which of the followings is not true?

A : Ms. Kim, when is the Marketing meeting scheduled?
 B : It is scheduled at 11:00 a.m. next Wednesday, Mr. Burr.
 A : I see. Can you ask Mr. Lee, Sales Director to join the meeting and present next year's sales plan?
 B : Yes, I'll ask him.
 A : Good. And what should I do today?
 B : Mr. Kim of Sales Department is reporting this month's sales report in 10minutes. And a luncheon meeting is scheduled at the Regency Hotel at 12:00 with Mr. Tom Harrison of IBM. And Ms. Yang of Finance Department is going to report last month's financial report to you at 4:00.
 A : Okay. Please don't make any other schedule after that. I think I have to review my presentation material for tomorrow meeting.
 I need a computer and a beam projector at that meeting.
 B : I'll have it ready.

- ① Mr. Burr doesn't want any other schedule after Ms. Yang's report.
- ② Mr. Lee, Sales Director wants to join the Marketing meeting next Wednesday.
- ③ Ms. Kim should have a computer and a beam projector ready tomorrow.
- ④ Mr. Burr will meet Mr. Kim of Sales Department in 10 minutes.

58. According to the given passage, which of the followings is true?

Your attention, please. We will begin boarding in 10 minutes. Passengers should board as follows. Passengers needing special assistance or traveling with babies or young children should board first. Second, Skyteam elite members and economy-class passengers from row 47 and higher may board. Finally, economy-class passengers from row 46 and lower may board. First and prestige-class passengers and Skyteam elite plus members may board anytime. Thank you for your cooperation.

- ① Skyteam elite members are asked to board first.
- ② First-class passengers from row 47 and lower should board last.
- ③ Passengers who accompanied by a 1 year old son can board at any time.
- ④ Economy-class passengers from row 46 and lower should board last.

59. 다음 중 약어를 잘못 풀이한 것은?

- ① RSVP : Repondez s'il vous plait. 회신요망
- ② COO : Chief Organization Officer 최고운영책임자
- ③ R&D : Research and Development 연구개발
- ④ SME : Small and Medium-sized Enterprises 중소기업

60. Read the following conversation and choose the most appropriate explanation for the underlined words.

A : I'd like to reserve a plane ticket to Milan on Feb. 3.
 B : On Feb. 3, there's a flight leaving at 4 p.m.
 A : Isn't there any earlier flight?
 B : I'm afraid not, sir.
 A : Then I'll take it.
 B : Business class or economy class?
 A : I want to travel economy class.
 And I'd like to get an (A)open-ended return ticket, please.
 B : Sure. Please wait a moment, sir. I'll check it for you.

- ① prestige class ticket이라고도 한다.
- ② 돌아오는 날짜를 정하지 않은 비행기표이다.
- ③ 편도 티켓을 말한다.
- ④ 왕복티켓을 의미한다.

4과목 : 사무정보관리

61. 문서 작성에서 협조에 대한 설명으로 가장 잘못된 것은?

- ① 기안문의 내용과 관련된 부서의 업무협조를 받아야 하는 경우 협조란을 작성한다.
- ② 협조는 최종결재권자의 서명을 받고 나서 협조부서의 서명을 받는다.
- ③ 협조의 표시 방법은 협조란에 협조부서장의 직위와 성명을 쓰고 서명을 한다.
- ④ 기안부서와 협조부서가 동일직급일 때는 교차적으로 서명을 할 수 있다.

62. 다음 비서의 우편관련 업무에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 여러 사람에게 발송하는 경우에는 편지 병합 기능을 이용 하여, 봉투 또는 레이블 용지에 주소를 작성하면 효율적으로 처리할 수 있다.
- ② 요금별납우편이란 동일인이 우편물의 종류와 우편요금 등이 동일한 우편물을 동시에 다량 발송하는 경우에 우표를 붙이지 않고 현금으로 직접 납부할 수 있는 서비스로 10통 이상 우편물에 적용된다.
- ③ EMS는 현금 우송을 다루는 국제 등기 우편으로 통상적으로 백만원 이하의 금액으로 한정해서 우체국에서 취급한다.
- ④ 내용증명은 우편물의 내용인 문서를 등본에 의하여 증명하는 제도이다.

63. 다음 중 문서의 수발신 업무 처리가 가장 적절하지 않은 비서는?

- ① 박비서는 수신된 편지속의 발신인 주소와 봉투의 주소가 달라서 봉투를 보관해두었다.
- ② 배비서는 문서 발송전에 첨부한 청구서의 이름과 수신인 이름이 동일한지 다시 확인하였다.
- ③ 채비서는 창립기념식 초대장을 200명에게 우편으로 발송하기 위하여 편지병합 기능을 이용해서 우편 레이블을 작성 하였다.
- ④ 윤비서는 상사가 출장 중에 온 문서를 접수 즉시 모두 스캔하여 상사의 이메일로 송부하였다.

64. 다음 중 문서가 효력을 발생하는 시점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 공문서는 특별한 규정이 없는 한 문서가 수신자에게 도달되었을 때 그 효력이 발생한다.

- ㉒ 전자문서는 수신자가 문서를 열어 보았을 때 효력이 발생한다.
- ㉓ 공고문서는 공고문서에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 공고일 이후 5일이 경과한 날부터 효력을 발생한다.
- ㉔ 법규문서는 법규 공포일로부터 20일 경과 후 효력이 발생한다.

65. 회의 참석에 대한 감사장 작성에 관한 업무처리를 하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ㉑ 발신인은 그 문서를 실제로 처리하는 담당자와 일치하는 것이 보통이다.
- ㉒ 정중하고 예의바른 표현을 사용하여 감사의 마음이 전달되도록 작성한다.
- ㉓ 김비서는 회의 참석자들에게는 회의 후 일주일 이내에 감사장을 보냈다.
- ㉔ 연사를 초빙한 회의 개최 완료 후 연사에게 감사장을 보냈다.

66. 다음은 문서관리 중 상호 참조(Cross referencing)에 대한 설명이다. 가장 옳지 않은 것은 무엇인가?

- ㉑ 한 장의 문서가 두 개 이상의 분류 항목에 해당될 때 사용한다.
- ㉒ 주된 제목의 폴더에 상호 참조표를 넣어 두고, 다른 쪽 폴더에는 문서를 넣어 둔다.
- ㉓ 상호 참조는 문서 검색을 용이하게 한다.
- ㉔ 문서를 복사하여 관계된 모든 폴더에 보관할 수도 있다.

67. 다음 중 문서 관리에 대한 설명이 가장 옳바르지 않은 것은?

- ㉑ 문서 처리 단계에 따른 문서 분류는 하나의 문서가 처리 단계에 따라서 불리는 명칭이 다른 것이다.
- ㉒ 기업에서 정관은 영구보존하여야 할 문서에 해당한다.
- ㉓ 문서의 이첩은 보존중인 문서의 이용 빈도수가 증가하여, 원래 부서 내 문서보관함으로 옮기는 것이다.
- ㉔ 선람문서는 선결문서라고도 하며, 공문이 시행되기 전에 미리결재를 얻는 문서이다.

68. 다음 문서 중 메일머지를 이용하여 작성하지 않아도 될 부분을 모두 고르시오.

(가) 살공상사
 (나) 최진우 (다) 부장 귀하 (라) 2016년 9월 17일
 (마) 최진우 님의 행복을 기원합니다.
 다음 마니오라 미번에 저희 (주)공상 물산이 창사 30년을 맞이하게 되었습니다.
 미에 여러 귀빈들을 모시고 창사기념일 행사를 열고자 하오니 바쁘시더라도 부디 참석해 주시길 바랍니다. 다시 한 번 감사드립니다.

(바) (주) 공상 물산
 대표이사 미문영

- ㉑ (가), (나), (다) ㉒ (라), (바)
- ㉓ (라), (마), (바) ㉔ (다), (라), (바)

69. 다음 중 문서의 종류가 다른 것은?

- ㉑ 통지서 ㉒ 안내문

- ㉓ 회의록 ㉔ 계시문

70. 다음 전자문서 관리 절차가 순서대로 나열된 것은?

- ㉑ 생성 - 분류 - 등록 - 보관 - 유통 - 처분
- ㉒ 등록 - 생성 - 유통 - 분류 - 보관 - 처분
- ㉓ 생성 - 등록 - 분류 - 보관 - 유통 - 처분
- ㉔ 작성 - 분류 - 등록 - 유통 - 보관 - 처분

71. 광디스크는 컴퓨터 정보의 저장매체로, 사용하는 레이저의 파장과 홀의 간격에 따라 정보의 용량이 달라진다. 홀을 촘촘히 많이 팔수록 정보를 많이 저장할 수 있는데, 홀이 작아지면 홀에 쏘아 주는 레이저의 파장이 짧아져야 한다. 이러한 광디스크의 종류가 아닌 것은?

- ㉑ 블루레이 디스크 ㉒ DVD
- ㉓ CD ㉔ 플래시 메모리

72. 전자문서에 대한 설명으로 가장 잘못된 것은?

- ㉑ 전자문서는 전자적 형태로 작성, 송신, 수신, 저장된 모든 문서를 말한다.
- ㉒ 종이문서를 전자문서로 변환한 전자화문서의 경우에도 전자문서와 동일한 효력을 가진다.
- ㉓ 전자문서로서 요건을 갖추더라도 전자화 이전의 문서가 가졌던 동일한 법적 효력을 가지지 않는다.
- ㉔ 전자문서라도 표준에 따라 작성하여 진본성, 무결성, 신뢰성, 이용가능성을 보장할 수 있다.

73. 다음의 설명이 의미하는 것은?

가전제품, 전자기기뿐만 아니라 헬스케어, 원격검침, 스마트홈, 스마트카 등 다양한 분야에서 사물을 네트워크로 연결해 정보를 공유할 수 있다. 미국 벤처기업 코벤티스가 개발한 심장박동 모니터링 기계, 구글의 구글 글라스, 나미키의 퓨얼 밴드 등도 이 기술을 기반으로 만들어졌다. 특히 심장박동 모니터링 기계는 대표적인 예로, 부정맥을 앓고 있는 환자가 기계를 부착하고 작동시키면 심전도 검사 결과가 자동으로 기록돼 중앙관제센터로 보내진다. 중앙관제센터는 검사 결과를 전문가에게 전송해 임상보고서를 작성하고 이 보고서를 통해 환자와 적합한 의료진이 연결된다.

- ㉑ IoT(Internet of things)
- ㉒ 유비쿼터스(Ubiquitous)
- ㉓ AR(Augmented reality)
- ㉔ 클라우드 컴퓨팅(Cloud computing)

74. 자신의 데이터베이스를 가지고 있지 않고 다른 검색엔진을 이용하여 정보를 찾는 검색엔진은?

- ㉑ 메타 검색엔진 ㉒ 주제별 검색엔진
- ㉓ 하이브리드 검색엔진 ㉔ 인덱스 검색엔진

75. 상공건설에 근무하고 있는 김비서는 상사의 명함을 관리하기 위한 데이터베이스를 작성하려고 MS-Access를 사용하고 있다. 이 데이터를 이용하여, 다른 SW를 별도로 이용하지 않고 레이블 용지에 연하장 발송을 위한 주소를 출력하려고 한다. 이 때 사용할 수 있는 것으로 가장 적절한 것은?

- ① 퀴리 ② 폼
- ③ 매크로 ④ 보고서

76. 상공전자에 근무하는 최비서는 증권시장 동향에 대해 간단히 보고를 하라는 지시에 따라 오후 3시에 다음과 같은 자료를 확인 후 보고에 들어갔다. 최비서의 보고 중 가장 옳지 않은 내용은?

KOSPI	2,039,74	▲7.39
KOSDAQ	667,61	▲4.03
NASDAQ	5,217,61	▼14.72
상공전자	57,500	▲7,500

- ① 종합주가지수는 7.39포인트 상승하였습
- ② 어제 미국의 나스닥 지수는 하락하였습
- ③ **우리회사** 주식은 상한가까지 상승하였습
- ④ 코스닥은 전일 대비 4.03포인트 상승했습

77. 다음 중 신문스크랩에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 스크랩은 주제 구분 없이 날짜별로 다양한 내용을 정리한다.
- ② 기사를 스크랩한 경우 반드시 출처와 날짜 정보를 기입한다.
- ③ 큰 제목을 중심으로 훑어본 후 필요한 기사를 찾아 스크랩한다.
- ④ 기사 중 중요 내용에는 밑줄을 그어 둔다.

78. 비서들이 그래프를 작성하고 있다. 다음 중 원하는 목적에 맞추어서 가장 적절하게 표현할 수 있는 그래프를 작성했다고 보기 어려운 것은?

- ① 최비서는 2016년 12월말일자로 주요생산품별 매출액을 비교하기 위하여 가로막대그래프를 이용하였다.
- ② 한비서는 전국과 서울 인구의 종교 분포 비율을 비교하기 위하여 원그래프를 사용하였다.
- ③ 이비서는 2010년부터 2016년까지 직원 수의 변화를 보여주기 위하여 꺾은선 그래프를 사용하였다.
- ④ 양비서는 휴대폰 기기의 시장 점유율을 보여주기 위해서 도넛형 그래프를 이용하였다.

79. 아래의 컴퓨터 바이러스 진단 및 방지를 위한 조치 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 김비서는 여러 종류의 백신을 동시에 설치하여 검사하였다.
- ② 문비서는 USB드라이브의 자동실행기능을 해제하였다.
- ③ 안비서는 웹 브라우저를 최신버전으로 업데이트 하였다.
- ④ 오비서는 비밀번호를 웹사이트마다 다르게 하고, 복잡하게 설정하였다.

80. 다음은 비서들이 업무상 자주 사용하게 되는 스마트폰 어플리케이션이다. 이 중 성격이 다른 한 가지는?

- ① 어썬노트 ② **드롭박스**
- ③ 아웃룩 ④ 구글캘린더

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
①	③	②	①	②	③	①	④	④	②
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
③	④	①	④	④	①	②	④	④	④
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
①	②	④	③	②	②	④	②	④	④
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
③	①	③	②	④	①	①	③	②	④
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
②	③	②	④	④	②	③	①	③	③
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
②	④	④	③	①	②	②	④	②	②
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
②	③	④	②	①	②	③	②	③	③
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
④	③	①	①	④	③	①	②	①	②